

Společnost DZ Dražice zefektivňuje péči o zákazníky a servisní služby

Společnost DZ Dražice zefektivňuje péči o zákazníky a servisní služby

Společnost DZ Dražice, největší český výrobce ohřívačů vody a akumulčních nádrží, zmodernizovala svůj systém zákaznické podpory, který i nadále průběžně rozvíjí. Tento krok je strategickým milníkem firmy v oblasti péče o zákazníky a obchodní partnery. Firma tak reaguje na zvyšující se nároky na kvalitu, rychlost a dostupnost služeb. Výsledkem je efektivnější řízení komunikace, odborného poradenství a servisních služeb pro obchodní partnery i zákazníky.



Modernější systém zákaznické podpory umožňuje centralizovanou správu všech komunikačních kanálů (od telefonátů přes emaily, webové formuláře, chaty a SMS až po sociální sítě) a zároveň zajišťuje automatizaci klíčových procesů: to přispívá k větší přehlednosti, rychlejší reakci na dotazy zákazníků a k efektivnějšímu zpracování jejich požadavků. „V souvislosti s expanzí naší firmy do jiných odvětví se

počet požadavků a jejich náročnost významně zvýšily. V roce 2023 jsme proto zahájili modernizaci celého systému, na jehož rozvoji stále průběžně pracujeme,” uvádí Monika Fryčová, ředitelka úseku služeb zákazníkům a technické kontroly DZ Dražice, člena skupiny NIBE, a pokračuje: „*Důraz jsme kladli na komplexnost funkcí a jednoduché uživatelské prostředí, v němž se mohou naši proškolení zaměstnanci rychle a přehledně orientovat. Díky tomu máme všechny požadavky evidované na jednom místě a můžeme sledovat průběh jejich vyřizování. Následná odezva od zákazníků nám zároveň poskytuje cennou zpětnou vazbu, která nám pomáhá nadále zlepšovat naše služby i produkty.*”

Zpětnou vazbu společnost DZ Dražice získává sledováním spokojenosti svých zákazníků prostřednictvím mezinárodně uznávaných ukazatelů CSAT (Customer Satisfaction Score) a NPS (Net Promoter Score). Analýza hodnocení jejich zákaznické zkušenosti (prostřednictvím e-mailového dotazníku po vyřízení požadavku) slouží ke zlepšení práce týmu i identifikaci oblastí, kde má firma prostor pro další rozvoj. „*Díky modernizaci zákaznické péče se nám daří zajišťovat vysokou úroveň našich služeb: s vyřízením svého požadavku bylo letos spokojeno 83 % zákazníků a dosáhli jsme vysokého NPS skóre 64 v oblasti doporučení našich výrobků a služeb. To souvisí i s tím, že zvládáme zpracovat větší počet požadavků: ročně i přes 45 000. 67 % telefonických hovorů spojíme do 20 vteřin - průměrná čekací doba na zákaznické lince se tak zkrátila o 25 %. Za poslední dva roky navíc evidujeme zkrácení první odpovědi na písemný požadavek o 46 %,“* dodává Monika Fryčová.

V rámci modernizace péče o zákazníky se společnost DZ Dražice zaměřila také na zlepšení kvality a dostupnosti servisních služeb, které probíhají prostřednictvím široké sítě jejich partnerských firem: celý proces výrazně urychluje, že pracovníci zákaznického

centra dokážou předat dál požadavky od klientů ještě tentýž pracovní den. Průměrná doba realizace servisních zakázek se nyní pohybuje mezi 4 až 7 dny podle typu zařízení. V případě poruchy klíčových zařízení během topné sezóny bývá zásah obvykle realizován již do 48 hodin. Odborné poradenství a řešení složitějších případů pak zajišťuje profesionální technický tým nebo terénní pracovníci, spolupracující se smluvními servisy.

https://www.technickytydenik.cz/rubriky/denni-zpravodajstvi/spolecnost-dz-drazice-zefektivnuje-peci-o-zakazniky-a-servisni-sluzby_62610.html